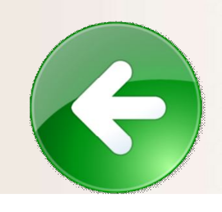


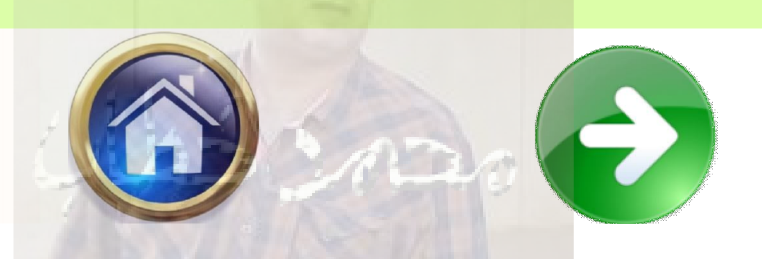

التدريب الإلكتروني التشاركي
لفرق الجودة والاعتماد بالجمهورية اليمنية


Total Quality
Management
إدارة


الجودة الشاملة


المدرب:
علي محمد عبدالله أخواجه









تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها:

فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.

وتعرف بأنها:

ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل من خلال التحسين المستمر والإبداع في كافة مناحي العمل.













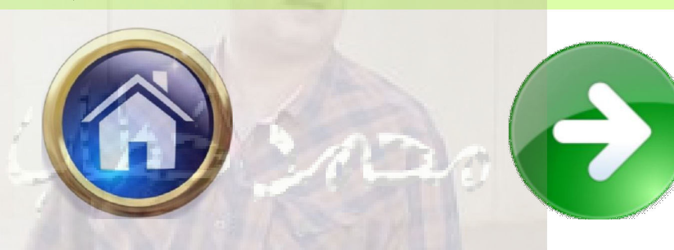
وتعرف بأنها:

نظام إداري شامل قائم على إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة، بحيث تشمل: الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظم وإجراءات العمل والأداء، التقويم المستمر، وغيرها.

وذلك بهدف تحسين وتطوير مكونات المؤسسة كلها، للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها، وأعلى مستوى من الرضا لدى عملائها الداخليين والخارجيين، بأقل تكلفة.











وتعرف بأنها:

إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تمكنها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي، لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة.











كما تعرف بتحليل مكوناتها على النحو التالي:

إدارة: علم استغلال الموارد المتاحة الاستغلال الأمثل لتحقيق أهداف المنظمة.

الجودة: مطابقة المعايير التي توافق مع رغبات العملاء

الشاملة: تشمل جميع العملاء وجميع مجالات العمل.







المدرب:
علي محمد عبدالله أخواجه





أوجه الفروق بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء	الرقابة الذاتية
العمل الفردي	العمل الجماعي وروح الفريق
التركيز على المنتج	التركيز على المنتج وسير العمليات
مشاركة الموظفين	اندماج الموظفين
التحسين وقت الحاجة	التحسين المستمر





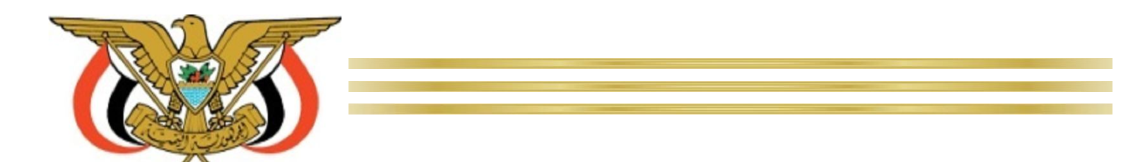




الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
جمود السياسات والإجراءات	مرونة السياسات والإجراءات
حفظ البيانات	تحليل البيانات
التركيز على حفظ الأرباح	التركيز على رضاء العملاء
النظرة إلى الموردين كمستغلين	مشاركة الموردين
العميل الخارجي	العميل الخارجي والداخلي
الخبرة تعتمد على الفرد	الخبرة تعتمد على فرق العمل





الأنشطة activities

اذهب إلى رابط الأنشطة المصاحبة في الموقع

وقم بتنفيذ النشاط المطلوب



